

# Alerta para el **CONSUMIDOR**



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS  
GREG ABBOTT

## **SE EXTENDERÁ EL PROGRAMA DE REEMBOLSOS A LOS CONSUMIDORES DE VIOXX**

EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2004 el fabricante de fármacos Merck anunció el retiro inmediato del mercado estadounidense y los mercados globales de su exitoso medicamento para el dolor, que sólo estaba disponible con receta médica, Vioxx. Merck retiró Vioxx debido a los reportes de que dicho medicamento incrementaba de manera substancial el riesgo de sus usuarios a los ataques cardíacos y las apoplejías.

Vioxx, también conocida como rofecoxib, pertenece a un subgrupo de fármacos antiinflamatorios sin esteroides llamados inhibidores COX-2. La Administración de Alimentos y Fármacos (Food and Drug Administration) aprobó originalmente Vioxx en 1999 para tratar el dolor causado por el artritis, la menstruación y otros dolores severos en los adultos. Dicha agencia después aprobó este medicamento como tratamiento para los adultos con reumas y más tarde para el uso en los niños. Merck vendía Vioxx aseverando que era más seguro para el tracto gastrointestinal que los fármacos antiinflamatorios sin esteroides tradicionales. Se ha reportado que cuando Merck retiró Vioxx del mercado estadounidense, aproximadamente 1.6 millones de personas en el país utilizaban dicho fármaco.

Después de que Merck anunció que retiraría Vioxx, la compañía estableció un programa de reembolsos. El programa fue diseñado para reembolsar a los consumidores por el medicamento que tenían en sus manos cuando éste fue retirado del mercado. Entre otras cosas el programa le requería a los consumidores que regresaran a Merck todo el Vioxx no usado para calificar para el reembolso.

Si bien nos complacía que los consumidores iban a recibir un reembolso por el Vioxx no utilizado, sentimos que el programa de reembolsos tenía muchas barreras para que los consumidores pudieran recibir sus reembolsos. Por esa razón, al poco tiempo de anunciar el programa, nos unimos con las Procuradurías de los estados de Oregon, Connecticut, Illinois, Massachusetts, Ohio y Vermont y contactamos a Merck. Los Procuradores le dijeron a Merck que les preocupaba que el programa de reembolsos fuera agobiante e injusto, en gran parte porque podía excluir a los consumidores que quizás destruyeron el Vioxx siguiendo las instrucciones de su doctor o porque estaban preocupados y no querían tener un fármaco inseguro en su gabinete de las medicinas.

ESCRIBA A: Greg Abbott, Office of the Attorney General  
P. O. Box 12548, Austin, TX 78711-2548 o visite la página Internet al [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us).

Como resultado de nuestra colaboración, Merck ahora ha acordado alterar significativamente su programa de reembolsos para los consumidores por el Vioxx no utilizado. Los cambios entran en vigencia el 10 de diciembre de 2004. Específicamente, Merck ha acordado hacer lo siguiente a favor de los pacientes que utilizaban Vioxx:

1. Entregar a los consumidores que poseen Vioxx, cuando lo soliciten, sobres de correo prepagados, los cuales Merck recogerá en la casa de los consumidores para que éstos no tengan que llevar el sobre o paquete a la oficina de correos.
2. Permitirle a los consumidores que destruyeron el Vioxx que no utilizaron a certificar por escrito que tenían en su poder dicho fármaco el 30 de septiembre de 2004, pero que lo destruyeron después por ordenes del doctor o por alguna otra razón.
3. Permitir a los consumidores que presenten el reclamo de reembolso hasta el 31 de marzo de 2005 (la antigua fecha límite era el 31 de diciembre de 2004).
4. Hacer un esfuerzo de buena fe de notificar a los consumidores sobre el programa de reembolsos por medio de anuncios en el futuro o imprimir notificaciones sobre el Vioxx.
5. A través del personal de ventas de Vioxx, contactar a reumatólogos y doctores de cabecera que hubieran prescrito Vioxx con información sobre las modificaciones al programa de reembolsos que los doctores así mismo puedan distribuir a los pacientes que antes tomaban Vioxx.
6. Trabajar con las compañías de seguros HMO y las farmacias para enviar notificaciones actualizadas por correo sobre el programa de reembolsos a los consumidores que compraron Vioxx y que quizás sean elegibles para obtener un reembolso.
7. Contactar directamente a cualquier consumidor cuyo reclamo de reembolso había sido rechazado porque no regresó el producto y decirle que es elegible para hacer el reclamo de reembolso sin tener que regresar el producto.

Los exitosos esfuerzos de las Procuradurías de obtener estos cambios al programa de reembolsos no están relacionados de ninguna manera con el mercadeo o propaganda de Vioxx.

Los consumidores que deseen obtener un reembolso por el Vioxx no utilizado, deben contactar al centro de reembolsos de Merck (Centro de Notificaciones Nacional) al (800) 805- 9542. Se puede encontrar información adicional en español en

[http://www.vioxx.com/rofecoxib/vioxx/consumer\\_spanish/patient\\_refund\\_information.jsp](http://www.vioxx.com/rofecoxib/vioxx/consumer_spanish/patient_refund_information.jsp)

Si usted utilizaba Vioxx en el pasado, lo exhorto a que nos deje saber si tiene alguna dificultad para presentar su reclamo con Merck bajo el nuevo programa. Usted puede presentar la queja en español a través de nuestra página Internet [www.oag.state.tx.us/consumer/consumer\\_span.shtml#file](http://www.oag.state.tx.us/consumer/consumer_span.shtml#file).

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Greg Abbott". The signature is written in a cursive style with a large, stylized "G" and "A".

Greg Abbott  
Procurador General de Texas

ESCRIBA A: Greg Abbott, Office of the Attorney General  
P. O. Box 12548, Austin, TX 78711-2548 o visite la página Internet al [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us).